

Public cible :
un groupe de GCA

Pré-requis :

Modalités pratiques
Durée : 2 jours

**Calendrier - Lieux -
Modalités d'accès :**
Planification sur le site
EGOC [Sessions à venir]
Nous contacter pour suivi
des programmations et des
planning sur www.egoc.org

Programmation :
Chantiers locaux

TARIF / COÛT STAGIAIRE
:
€

Modalités animation :
Présentiel

Intervenant :
NIVOLLE Catherine

Effectif :

Gérer un appel sortant sur RDV

MAJ : Vendredi 25 avril 2025

Objectifs professionnels :

Renforcer sa posture professionnelle lors d'un entretien en appel sortant sur RDV

Objectifs - Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Savoir mener un entretien en appel sortant sur RDV : maîtriser la démarche et les méthodes
- Adopter une posture professionnelle adaptée selon les situations rencontrées : écoute, empathie, éléments de langage
- Savoir s'affirmer en situation complexe
- Différer une réponse
- Gérer ses émotions

Contenu :

Séquence 1 : « Les enjeux de la relation de service »

- Les avantages du contact direct à l'allocataire
- La valeur ajoutée de la pro activité
- Les attentes de l'allocataire : état d'esprit, niveau d'exigence, besoin de reconnaissance, perception du niveau de la réponse apportée (complète, incomplète)

Séquence 2 : « La conduite d'un appel sortant sur RDV »

- Les préalables : disponibilité, présentation, sourire dans la voix
- Présentation du professionnel et du contexte d'appel
- Déroulement de l'entretien : méthodologie et progression
- La maîtrise du temps : une opportunité d'efficacité plus qu'une contrainte
- Maîtriser la conduite de l'échange : recentrer, rassurer, expliquer, savoir différer une réponse et proposer un rappel
- Conclure l'entretien : synthétiser en rappelant les temps forts de l'entretien et les suites éventuelles qui en découlent pour l'allocataire
-

Séquence 3 : « Pratiques spécifiques »

- Mesurer l'impact du para verbal dans la relation
- L'écoute active : ne pas interrompre, reformuler et questionner, faire préciser
- Gagner en assertivité : méthodes et outils pour recentrer l'entretien avec diplomatie, faire patienter

- Promotion des télé procédures : savoir argumenter en donnant du sens pour l'allocataire

- Mettre fin à l'échange, savoir conclure en situation délicate
- Mettre à profit l'échange pour faire le tour du dossier, aller au-delà du besoin 1^{er} : expliquer, valoriser cette démarche pour la gestion du dossier

Séquence 4 : « La gestion des émotions »

- Identifier les situations les plus impactantes émotionnellement
- Gérer la charge mentale
- Garder une posture neutre en toute circonstance
- Prendre du recul et relativiser

Méthodes mobilisées :

Modalités d'évaluation et de validation :

Evaluation en amont : sous forme d'un questionnaire ou d'un entretien avec le formateur pour valider les prérequis, d'évaluer les besoins spécifiques et de déterminer le niveau de connaissances

Evaluation au cours de la formation : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic

Evaluation à chaud : à l'issue de la formation, un bilan oral et une évaluation écrite permettront d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux

Evaluation à froid : réalisée avec un outil interne Caf

Attestation de suivi : Feuille de présence

Attestation de participation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation

Accessibilité :

Nos formations sont accessibles à tous les agents Caf. Pour toutes personnes en situation



de handicap, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les modalités d'accès à la formation et de nous transmettre tout document nécessaire pour l'ajustement des prestations et la mise en oeuvre de dispositifs adaptés.

Niveau d'accessibilité des prestations proposées dans les locaux de l'EGOC : fiche informative du registre public d'accessibilité disponible sur le site de l'EGOC : Page « [Contact et Accessibilité](#) »

Délais d'accès à la formation :

Délais d'accès entre la demande et le début de la prestation : engagement d'une réponse dans les 15 jours ou conditionné aux délais de procédures de marché (1 mois pour les sessions INTER).

Pour toutes informations administratives, pédagogiques, d'accompagnement aux personnes

ou d'une adaptation de la formation sur mesure,

vous pouvez nous contacter au 02 99 29 82 42 ou 02 99 29 82 43